

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Κεφάλαιο 4. Συστάσεις για επιτυχή ψηφιακό μετασχηματισμό

Εισαγωγή

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μία από τις βασικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις σήμερα και μία από τις εξέχουσες πτυχές του είναι ότι η πρόσβαση στην ίδια την τεχνολογία σπάνια αποτελεί πρόβλημα (Saarikko, Westergren & Blomquist, 2020).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά την υιοθέτηση ανατρεπτικών τεχνολογιών για την αύξηση της παραγωγικότητας και της κοινωνικής ευημερίας (Ebert & Duarte, 2018). Στη διαδικασία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό, υπάρχουν ορισμένα σημαντικά βήματα που πρέπει να έχουμε κατά νου. Πρώτα απ' όλα είναι απαραίτητο να δώσουμε προσοχή στις οικονομικές επενδύσεις, διότι όλες οι αλλαγές που απαιτούνται θα έχουν οικονομικό κόστος, το οποίο σχετίζεται επίσης με τους καλά εξοπλισμένους και εργονομικούς σταθμούς εργασίας και το εταιρικό δίκτυο.

Εξίσου σημαντική με την οικονομική επένδυση θα είναι και το ανθρώπινο δυναμικό. Θα είναι απαραίτητο να υπάρχει ένα τμήμα πληροφορικής που θα φροντίζει για την τεχνική υποστήριξη, τις γνώσεις για την ψηφιοποίηση των αρχείων όλων των δεδομένων, την εκπαίδευση των επαγγελματιών σε θέματα δεξιοτήτων και λογισμικού κ.λπ. Μεγάλο μέρος του φόρτου εργασίας σε αυτόν τον ψηφιακό μετασχηματισμό θα βρίσκεται στα χέρια του τμήματος πληροφορικής.

Μόλις ολοκληρωθεί ή πρόκειται να ολοκληρωθεί όλη η διαδικασία, θα πρέπει να αρχίσουμε να εργαζόμαστε σε εκστρατείες που θα επικεντρώνονται στα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού και στον τρόπο με τον οποίο θα αυξηθεί η ευαισθητοποίηση σχετικά με αυτό.



Οικονομική επένδυση

Η επένδυση σε μια λειτουργική ραχοκοκαλιά πρέπει να αποτελεί προϋπόθεση για την επιτυχία στην ψηφιακή οικονομία (Sebastian et al., 2017). Όπως σχολιάζουν οι ίδιοι συγγραφείς, χωρίς μια τέτοια βάση, μια εταιρεία δεν θα έχει τις θεμελιώδεις ικανότητες που απαιτούνται για να μπορέσει η πλατφόρμα ψηφιακών υπηρεσιών της να παρέχει διαφάνεια στις συναλλαγές και να υποστηρίζει τυποποιημένες επιχειρηματικές διαδικασίες.

Το πρώτο βήμα σε όλο αυτό το μετασχηματισμό πρέπει να είναι η εξεύρεση οικονομικών πόρων από επιχορηγήσεις και έργα για την επένδυση σε ψηφιακές υποδομές υψηλής ποιότητας, που είναι απαραίτητες για να μπορεί να γίνει σωστή δουλειά. Για το σκοπό αυτό, θα πρέπει να εργαστούμε για την αύξηση της ευαισθητοποίησης των χρηματοδοτών όσον αφορά τους οικονομικούς πόρους που χρειάζονται οι κοινωνικοί οργανισμοί και οι οργανισμοί υγείας για την ψηφιακή μετάβαση.

Ένας τρόπος για να διατηρηθεί αυτή η χρηματοδότηση είναι η επίτευξη καλών αποτελεσμάτων, ώστε η χρηματοδοτούσα εταιρεία να είναι σε θέση να επαληθεύσει ότι οι πόροι της χρησιμοποιήθηκαν αποτελεσματικά και αποδοτικά (Gunawan & Serlyna, 2018).



Τεχνικοί ψηφιακού μετασχηματισμού

Ο ρόλος των Τεχνικών Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΤΨΜ) στους οργανισμούς έχει αλλάξει με την πάροδο του χρόνου από «υποστηρικτική λειτουργία» σε «κινητήριο μοχλό της επιχειρηματικής καινοτομίας» (Nissen, Lezina & Saltan, 2018). Θα είναι το πιο σημαντικό τμήμα στην αρχή του μετασχηματισμού.

Οι ηγέτες των ΤΨΜ μπορούν να αρχίσουν να καθορίζουν την αρχιτεκτονική για μια πλατφόρμα ψηφιακών υπηρεσιών εστιάζοντας σε ένα μικρό σύνολο ψηφιακών καινοτομιών που πιστεύουν ότι θα είναι κρίσιμες για την επιχειρηματική επιτυχία και, μόλις η εταιρεία καθορίσει τις απαιτήσεις δεδομένων για ένα μικρό σύνολο κρίσιμων επιχειρηματικών στοιχείων και δημιουργήσει API για την πρόσβαση στα απαραίτητα δεδομένα, μπορεί στη συνέχεια να δημιουργήσει την υποδομή που απαιτείται για την προστασία, τη σύνδεση, την ανάλυση και την υποστήριξη καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών (Sebastian et al., 2017).

Το τμήμα ΤΨΜ πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει μόνιμη τεχνική υποστήριξη, καθώς και να δημιουργεί και να εγγυάται επαφές μεταξύ του προσωπικού και της τεχνικής υποστήριξης. Μια άλλη επιλογή εάν δεν είναι δυνατή η δημιουργία Τμήματος ΤΨΜ εκείνη τη στιγμή είναι η πρόσληψη μιας εύκολα προσβάσιμης εξωτερικής συνεργασίας.

Ένα άλλο από τα καθήκοντά της θα είναι να οργανώνει τεχνικές λύσεις και να διαθέτει τις γνώσεις για την ψηφιοποίηση των αρχείων των δεδομένων υγείας-κοινωνικής φροντίδας, εκτός από την ανάπτυξη σαφών και εξειδικευμένων οδηγιών και κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται κατά την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών φροντίδας.

Εργονομικοί σταθμοί εργασίας

Ο οργανισμός θα πρέπει να δημιουργήσει προσβάσιμα, εύχρηστα και ολοκληρωμένα εργαλεία εκτός από απλές επαφές χρήστη. Η δημιουργία ενός καλά εξοπλισμένου χώρου εργασίας με καλούς υπολογιστές, λογισμικό και μικρόφωνα που μπορούν να υποστηρίξουν την εξ αποστάσεως επικοινωνία θα είναι πρωταρχικής σημασίας για να γίνει καλή δουλειά. Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα θα είναι να δοθεί προσοχή στην παροχή υψηλής ποιότητας σύνδεσης στο διαδίκτυο (οπτική ίνα και καλή εταιρεία παροχής υπηρεσιών διαδικτύου). Η έξυπνη τεχνολογία, όπως οι έξυπνοι πίνακες, οι έξυπνες τηλεοράσεις, οι ταμπλέτες, τα γυαλιά VR μεταξύ άλλων, θα είναι τα νέα εργαλεία που οι επαγγελματίες θα πρέπει να μάθουν να χρησιμοποιούν.

Εξάλλου, δεν μπορούμε να ξεχάσουμε τη σημασία των καρεκλών. Μια μελέτη του Wojcikiewicz διαπίστωσε ότι μια καλή καρέκλα μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων, να ελαχιστοποιήσει την κούραση και το άγχος κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους (Mas'udah Asmuis, Saat, Mohamad, & Wahid, 2021).

Εταιρικό δίκτυο

Θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα σύστημα τεκμηρίωσης το οποίο θα πρέπει να είναι ομοιογενές, προσβάσιμο και εύχρηστο.

Το τμήμα πληροφορικής θα είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία ενός εταιρικού δικτύου (όπως ένα κοινόχρηστο cloud ή ένας διακομιστής) όπου όλοι οι επαγγελματίες θα μπορούν να βρουν όλα τα απαραίτητα πρωτόκολλα για κάθε ψηφιακό εργαλείο, καθώς και κάθε απαραίτητη εξήγηση για τον τρόπο χρήσης τους και την επίλυση ενός προβλήματος όταν αυτό προκύψει.

Θα είναι επίσης κατάλληλο να παρέχει μια ηλεκτρονική βιβλιοθήκη με υλικό διδασκαλίας και μάθησης για όλες τις υπάρχουσες ψηφιακές τεχνολογίες στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας, η οποία χρησιμεύει ως γνώση για όλους τους επαγγελματίες του τομέα και επίσης να ενημερώνεται σε νέα υπάρχοντα προγράμματα. Ένα άλλο ενδιαφέρον εργαλείο θα μπορούσε να είναι η χρήση γυαλιών VR (μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη θεραπεία της κατάθλιψης, του άγχους, της αποκατάστασης κ.λπ.) μαζί με την παροχή βίντεο εκμάθησης και πρόσβασης σε όλα τα υπάρχοντα διαδικτυακά εργαλεία που χρησιμοποιούνται.

Εκπαίδευση σε δεξιότητες & λογισμικό

Πολλοί επαγγελματίες εξακολουθούν να μην εμπιστεύονται τις νέες τεχνολογίες, οπότε θα είναι απαραίτητο να υπάρξει κατάρτιση και περαιτέρω εκπαίδευση για όλο το προσωπικό. Θα πρέπει να βασίζεται σε μια διαμπερή διάγνωση των δεξιοτήτων και των αναγκών και θα πρέπει να αφορά τόσο τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες όσο και τις πιο προχωρημένες γνώσεις σε συγκεκριμένο λογισμικό.

Θα πρέπει να βελτιώσει τις γνώσεις σχετικά με τις υποστηρικτικές τεχνολογίες. Με τον όρο "συσκευή υποστηρικτικής τεχνολογίας" νοείται κάθε αντικείμενο,



κομμάτι εξοπλισμού ή σύστημα προϊόντων που χρησιμοποιείται για την αύξηση, τη διατήρηση ή τη βελτίωση των λειτουργικών ικανοτήτων (Alper & Rahariniirina, 2006). Τα βοηθητικά προϊόντα είναι απαραίτητα εργαλεία, διότι επιτρέπουν στα άτομα με δυσκολίες στη λειτουργία να ζουν υγιείς, παραγωγικές, ανεξάρτητες και αξιοπρεπείς ζωές (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2017).

Όπως λένε οι Alper & Rahariniirina (2006), είναι επιτακτική ανάγκη οι επαγγελματίες που εργάζονται άμεσα με αυτά τα άτομα και τα μέλη των οικογενειών τους να είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι για να παρέχουν την υποστήριξη και τις προσαρμογές που είναι απαραίτητες για τα άτομα με αναπηρία, ώστε να μπορούν να απολαμβάνουν όλα τα οφέλη που προσφέρει η Υποστηρικτική Τεχνολογία.

Και, όπως εξηγήθηκε ήδη στο κεφάλαιο 3, δεν μπορούμε να ξεχάσουμε το ψηφιακό εμπόδιο που μπορεί να έχουν οι χρήστες. Γι' αυτό θα μπορούσε να είναι ενδιαφέρον να κάνουμε εκπαίδευση μαζί τους μαθαίνοντας να χρησιμοποιούν τις συσκευές και τις πλατφόρμες.

Εκστρατείες για τα οφέλη και τους κινδύνους

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μια σύνθετη διαδικασία που πρέπει να αξιολογηθεί με μια ολιστική προσέγγιση (Yucel, 2018). Όπως αναφέρει ο ίδιος συγγραφέας, για τη μέτρηση των οφελών θα πρέπει να προσδιοριστούν οι σχετικές δυναμικές (που περιλαμβάνουν τα χαρακτηριστικά της ψηφιακής

αναστάτωσης στην επιχείρηση, τους στόχους με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τα αναμενόμενα οφέλη και τους κινδύνους μεταξύ άλλων).

Επίσης, δεν μπορούμε να ξεχνάμε ότι οι επαγγελματίες μας και τα εργαλεία εργασίας τους είναι πολύ σημαντικά αν θέλουμε να πάνε όλα καλά, οπότε, για παράδειγμα, θα ήταν σκόπιμο να εντοπιστούν και να ενισχυθούν οι πόροι των εργαζομένων μεταξύ των επαγγελματιών της φροντίδας που βοηθούν την ψηφιακή μετάβαση, καθώς και να προωθηθεί η δικτύωση και η ανταλλαγή πρακτικών μεταξύ των εργαζομένων και των επαγγελματιών της φροντίδας για να μαθαίνουν ο ένας από τον άλλο.

